



CERCIOEIRAS

COOPERATIVA DE EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO
DE CIDADÃOS COM INCAPACIDADE, CRL

Regulamento Interno

Geral

Integrar a Diferença, Construir a Inclusão



REGULAMENTO INTERNO GERAL

C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

Revisões

Aprovado em Assembleia Geral de Cooperadores de 29/03/2006

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de Cooperadores de 15/11/2010

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de Cooperadores de 15/11/2012

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de Cooperadores de 12/11/2014

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de Cooperadores de 24/11/2015

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de Cooperadores de 20/11/2017

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de Cooperadores de 24/11/2020

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de Cooperadores de 24/11/2021

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de Cooperadores de 04/04/2024

Revisto e Aprovado em Assembleia Geral de Cooperadores de 27/03/2026



REGULAMENTO INTERNO GERAL

C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

Índice

CAPÍTULO I – Disposições Gerais.....	1
CAPÍTULO II – Órgãos e Estrutura em Geral	4
CAPÍTULO III – Recursos.....	5
CAPÍTULO IV – Estrutura e Organização dos Serviços.....	7
CAPÍTULO V – Direitos e Deveres.....	7
CAPÍTULO VI – Disposições Finais	12
Anexo I – Organograma da CERCIOEIRAS.....	14



REGULAMENTO INTERNO GERAL

C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

CAPÍTULO I – Disposições Gerais

ARTIGO 1º – DENOMINAÇÃO E LOCALIZAÇÃO

1. A CERCIOEIRAS – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidade, CRL, é uma Cooperativa de Solidariedade Social e Utilidade Pública, com sede na Rua 7 de Junho n.º 57, 2730-174 Barcarena.
2. O Regulamento Interno Geral da CERCIOEIRAS abrange todas as disposições internas em vigor e é de aplicação geral.
3. Faz parte integrante deste Regulamento, o Organograma da CERCIOEIRAS que consta do Anexo I.
4. As normas específicas aplicáveis a cada Resposta Social desenvolvida pela CERCIOEIRAS constam dos respetivos Regulamentos Específicos.
5. O Conselho de Administração da CERCIOEIRAS reserva-se ao direito de estabelecer novos regulamentos para outros serviços à comunidade que venha a disponibilizar.

ARTIGO 2º – VISÃO, MISSÃO E VALORES DA CERCIOEIRAS

1. A VISÃO da CERCIOEIRAS é ser “uma Organização de excelência e de referência na construção de uma sociedade inclusiva”.
2. A CERCIOEIRAS tem como MISSÃO “integrar, educando, reabilitando e cuidando, ao longo da vida, os Clientes e suas famílias, com excelência e sustentabilidade”.
3. A CERCIOEIRAS pauta-se pelos seguintes VALORES:
 - a. Respeito pela Pessoa: pautar a conduta por princípios éticos de cordialidade, responsabilidade, privacidade e confiança na relação com as Partes Interessadas.
 - b. Espírito de Equipa: trabalhar em conjunto e de forma coesa, comprometidos com o desempenho coletivo em direção a um objetivo comum, criando um ambiente de trabalho positivo.
 - c. Responsabilidade Social: contribuir voluntariamente para uma sociedade mais justa e para um meio ambiente mais sustentável, proporcionando uma melhoria na qualidade de vida das pessoas.
 - d. Integridade: atuar com ética, honestidade e transparência para todas as Partes Interessadas da Organização, mantendo a reputação corporativa.



REGULAMENTO INTERNO GERAL

C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

- e. Inovação: permanente abertura à mudança, intervindo com criatividade e flexibilidade, promovendo o progresso e desenvolvimento da Organização alinhada com a sua Visão e Missão.
- f. Resiliência: antecipar e responder a mudanças rápidas, desafios e adversidades, adaptando-se às novas circunstâncias e mantendo a competitividade sustentável.

ARTIGO 3º – POLÍTICA DA QUALIDADE

A CERCIOEIRAS é uma Cooperativa de Solidariedade Social que atua, preferencialmente, no Concelho de Oeiras através de programas no âmbito da intervenção precoce, da formação e educação, do lar residencial e das atividades ocupacionais e de inclusão, terapêuticas, educativas, de lazer e de tempos livres.

Promove ainda atividades para erradicar a pobreza, a exclusão social e garantir os cuidados de saúde e de educação para todos.

No desenvolvimento da sua atividade compromete-se a:

Atuar na melhoria contínua dos serviços procurando, sempre, a satisfação das necessidades e expectativas das Pessoas com Deficiência, com incapacidades ou em situação de risco, bem como das pessoas das comunidades onde atua.

Apoiar os Clientes, em contexto institucional, domiciliário e comunitário, capacitando com vista à melhoria da sua autonomia e qualidade de vida, bem como responder às expectativas e necessidades das famílias.

Promover a inclusão dos Clientes, sensibilizando e incentivando a corresponsabilização da comunidade.

Atuar, garantindo que todas as Pessoas com Deficiência têm direito à saúde, à educação e aos apoios sociais de que necessitam.

Garantir a excelência nos serviços, melhorando continuamente a eficácia e eficiência do Sistema de Gestão da Qualidade, com equipas qualificadas, motivadas e centradas no Cliente.

Cumprir os requisitos legais e normativos que enquadram a sua atividade e criar sinergias com as comunidades, nomeadamente através de parcerias, que garantam a partilha de recursos e o cumprimento integral da sua Missão.



REGULAMENTO INTERNO GERAL

C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

Assegurar que todos os seus Clientes e colaboradores se encontram informados, empenhados e comprometidos com a Política da Qualidade, com a proteção de ambiente e com as normas de segurança, participando ativamente na sua implementação.

Assumir, ao nível da gestão de topo e dos outros níveis hierárquicos da organização, a criação das condições para a compreensão, o respeito e a promoção da Diversidade e da Inclusão por e de todas as pessoas.

ARTIGO 4º – PARTES INTERESSADAS

1. Partes Interessadas são todas as pessoas e entidades, públicas ou privadas, envolvidas e participantes, direta ou indiretamente na CERCIOEIRAS, e cujo contributo é fundamental para a concretização da sua Missão e do seu sucesso.
2. De uma forma geral, as Partes Interessadas da CERCIOEIRAS são:
 - a. Clientes (incluem-se os Representantes Legais);
 - b. Colaboradores
 - c. Voluntários
 - d. Cooperadores;
 - e. Parceiros;
 - f. Fornecedores/Subcontratados.
 - g. Entidades Tutelares/Públicas;
 - h. Comunidade;
3. A CERCIOEIRAS privilegia formas atuantes de trabalho em rede e articulação com a comunidade em que se integra, respeitando e promovendo parcerias para acrescentar valor às suas atividades e às desenvolvidas pelos parceiros.

ARTIGO 5º – ÁREA DE INFLUÊNCIA

A CERCIOEIRAS tem como área de influência o concelho de Oeiras e limítrofes (Amadora, Cascais, Lisboa e Sintra).



REGULAMENTO INTERNO GERAL

C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

ARTIGO 6º – REGIME JURÍDICO E NORMATIVO APLICÁVEL

1. A CERCIOEIRAS rege-se pelo disposto no Código Cooperativo, pela legislação aplicável às Instituições Particulares de Solidariedade Social, pelos seus Estatutos e pelo presente Regulamento Interno.
2. A CERCIOEIRAS rege-se ainda pela demais legislação aplicável em vigor.

CAPÍTULO II – Órgãos e Estrutura em Geral

ARTIGO 7º – ENUMERAÇÃO E NATUREZA DOS ÓRGÃOS

1. A CERCIOEIRAS é composta, de acordo com os seus Estatutos, pelos seguintes Órgãos Sociais:
 - a. Assembleia Geral de Cooperadores;
 - b. Conselho de Administração;
 - c. Conselho Fiscal.
2. O Conselho de Administração é o órgão de administração e representação da CERCIOEIRAS.
3. A estrutura organizacional da CERCIOEIRAS está representada no Organograma constante do Anexo I.

ARTIGO 8º – COMPETÊNCIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

A competência do Conselho de Administração encontra-se definida nos Estatutos da Cooperativa, designadamente, na Secção III, artigos 29.º a 31.º.

ARTIGO 9º – NOMEAÇÃO DOS DIRIGENTES E RESPONSABILIDADES ATRIBUÍDAS

1. A nomeação do titular da Direção-Geral é feita pelo Conselho de Administração da CERCIOEIRAS.
2. A nomeação dos titulares das Direções Técnicas e Coordenações é feita pelo Conselho de Administração da CERCIOEIRAS, sob proposta da Direção-Geral.
3. As responsabilidades atribuídas à Direção-Geral são as previstas na legislação aplicável e as que o Conselho de Administração da CERCIOEIRAS lhe atribuir e que se encontram descritas na respetiva Descrição de Funções.
4. As responsabilidades atribuídas às Direções Técnicas e às Coordenações das Respostas Sociais e Serviços, bem como aos Responsáveis dos Serviços de Apoio e Suporte são as previstas na legislação



REGULAMENTO INTERNO GERAL

C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

aplicável e as que a Direção-Geral lhes atribuir e que se encontram descritas nas respetivas Descrições de Funções.

CAPÍTULO III – Recursos

ARTIGO 10º – RECEITAS DA CERCIOEIRAS

1. São receitas da CERCIOEIRAS as que resultarem do desenvolvimento da sua atividade, nos termos da legislação em vigor e dos acordos estabelecidos, nomeadamente:
 - a. As verbas correspondentes à comparticipação do Instituto da Segurança Social, do Ministério da Educação e/ou de outros serviços públicos pelos serviços prestados aos Clientes ao abrigo dos Acordos de Cooperação em vigor;
 - b. Comparticipações Familiares de acordo com a legislação em vigor;
 - c. Verbas resultantes da prestação de serviços aos Clientes que não se encontrem ao abrigo de Acordos de Cooperação;
 - d. As verbas resultantes da quotização dos Cooperadores;
 - e. Quaisquer outros rendimentos que resultem da sua atividade, da utilização de bens que lhe estão adstritos, de doações e de patrocínios.

ARTIGO 11º – COMPARTICIPAÇÃO DO CLIENTE

1. A comparticipação devida pelo Cliente no âmbito dos serviços prestados está definida em cada um dos Regulamentos Específicos das Respostas Sociais.
2. Os normativos relativos aos pagamentos por parte do Cliente e os procedimentos de cobrança a empreender por parte da CERCIOEIRAS estão devidamente identificados em cada um dos Regulamentos Específicos.

ARTIGO 12º – GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

1. A CERCIOEIRAS dispõe de quadro de pessoal próprio, adequado à prossecução das suas atividades e fins estatutários.
2. Os trabalhadores da CERCIOEIRAS regem-se pelo Código do Trabalho em vigor, pelo Contrato Coletivo de Trabalho aplicável às Instituições Particulares de Solidariedade Social, nos termos



REGULAMENTO INTERNO GERAL

C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

legalmente previstos, designadamente através de Portaria de Extensão, e ainda pelos regulamentos e normas internas em vigor na Organização.

3. A CERCIOEIRAS assegura o cumprimento das normas legais aplicáveis em matéria de segurança e saúde no trabalho, garantindo condições adequadas ao exercício das funções dos seus trabalhadores.
4. A relação jurídica de emprego estabelecida entre a CERCIOEIRAS e os seus trabalhadores reveste natureza laboral, nos termos da legislação aplicável.

ARTIGO 13º – POLÍTICA DE FORMAÇÃO

1. Cada colaborador pode usufruir de 40 (quarenta) horas anuais de dispensa para formação, com autorização prévia do Superior Hierárquico.
2. Sempre que se verifique pertinente para o desempenho da função, o número de horas poderá ser alargado, após apreciação do pedido pela Direção-Geral, com o parecer do respetivo Superior Hierárquico.

ARTIGO 14º – CANDIDATURA E ADMISSÃO DE COLABORADORES

1. As candidaturas a emprego na CERCIOEIRAS devem ser formalizadas pela entrega de um *curriculum vitae* ou da Ficha de Inscrição para Colaborador.
2. A admissão de novos Colaboradores é precedida de um processo de seleção, no qual as candidaturas estão sujeitas a uma avaliação de acordo com as características do posto de trabalho e do perfil profissional pretendido.
3. Toda e qualquer contratação é feita de acordo com a legislação em vigor e no respeito dos direitos dos trabalhadores.

ARTIGO 15º – CANDIDATURA E ENQUADRAMENTO DE VOLUNTÁRIOS

1. As candidaturas para a bolsa de Voluntários na CERCIOEIRAS devem ser formalizadas através de uma inscrição.
2. A integração na bolsa de Voluntários é precedida de uma entrevista, através da qual estes apresentam os seus conhecimentos, experiências, motivações e disponibilidades e são devidamente enquadrados quanto às atividades em que podem colaborar na CERCIOEIRAS.



REGULAMENTO INTERNO GERAL

C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

3. Está assegurada a sua proteção em situação de acidentes ocorridos durante a sua atividade na CERCIOEIRAS.

CAPÍTULO IV – Estrutura e Organização dos Serviços

ARTIGO 16º – SERVIÇOS E CUIDADOS A PRESTAR AOS CLIENTES

1. As Respostas Sociais e Serviços estão comprometidas com a Missão, Visão, Valores, Estratégia, Políticas e Objetivos da CERCIOEIRAS.
2. As descrições detalhadas dos serviços a prestar aos Clientes estão devidamente identificadas em cada um dos Regulamentos Específicos.

ARTIGO 17º – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Sem prejuízo dos horários específicos de cada uma das Respostas Sociais e Serviços, ou em situações previamente aprovadas pela Direção-Geral, os Serviços Administrativo e Financeiro encontram-se em funcionamento todos os dias úteis entre as 08H30 e as 17H30.

ARTIGO 18º – INSTALAÇÕES

As instalações da CERCIOEIRAS respeitam a legislação em vigor aplicável para os fins a que se destinam.

ARTIGO 19º – EQUIPAMENTOS

A CERCIOEIRAS dispõe dos equipamentos necessários, funcionais e adequados para a realização das suas atividades, tendo sempre em vista a reabilitação e satisfação dos Clientes, bem como a sustentabilidade organizacional e ambiental.

CAPÍTULO V – Direitos e Deveres

ARTIGO 20º – DIREITOS DOS CLIENTES

1. Constituem Direitos do Cliente (e seu Representante Legal):



REGULAMENTO INTERNO GERAL

C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

- a. Ser respeitado na sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como nos seus usos e costumes, opções ideológicas e religiosas, desde que não ponham em causa o normal funcionamento da CERCIOEIRAS;
- b. Ser respeitado na sua autonomia e na gestão do seu património, não permitindo a CERCIOEIRAS que, seja quem for, se lhe substitua sem que lhe sejam conferidos poderes legais para o efeito.
- c. Ser objeto de inviolabilidade de correspondência, não sendo permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família.
- d. Ser tratado com dignidade e igualdade, ver respeitada a sua integridade física e emocional e ser protegido de toda e qualquer forma de assédio.
- e. Manter relações com a família e outros entes significativos.
- f. Ter acesso aos Regulamentos Geral e Específicos da CERCIOEIRAS.
- g. Ter acesso à informação sobre as atividades a realizar, às alterações de funcionamento, alterações do quadro de pessoal e definição da ementa semanal, sempre que os serviços incluam o fornecimento de refeições.
- h. Ter liberdade de circulação e mobilidade pessoal dentro dos seus próprios limites de segurança e de acordo com as regras de circulação e segurança definidas na CERCIOEIRAS.
- i. Ao sigilo sobre dados que constam no seu processo individual e em todos os documentos que contenham dados e informações de carácter privado e confidencial sobre a sua pessoa.
- j. Ser informado direta ou indiretamente (por via do seu Representante Legal) sobre a sua situação/evolução e o seu nível de competências funcionais.
- k. Participar direta ou indiretamente (por via do seu Representante Legal), na elaboração e revisão dos seus Planos Individuais, contribuindo com as suas ideias, sugestões e análises.
- l. Apresentar, direta ou indiretamente, reclamações, insatisfações, sugestões e elogios para a melhoria dos serviços ou para o desenvolvimento de novas atividades.
- m. Aceder a toda a informação que lhe diga respeito;
- n. Avaliar a prestação dos serviços de que usufrui na CERCIOEIRAS.

ARTIGO 21º – DEVERES DOS CLIENTES

1. Constituem Deveres do Cliente (e seu Representante Legal):
 - a. Cumprir o presente Regulamento e os Regulamentos Específicos, bem como as decisões do Conselho de Administração sobre o funcionamento da CERCIOEIRAS. A não aceitação ou o não



REGULAMENTO INTERNO GERAL

C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

- cumprimento destes regulamentos implica a impossibilidade de permanência na CERCIOEIRAS, sendo para tal notificado de que o contrato de prestação de serviços terminará no prazo máximo de 60 (sessenta) dias consecutivos a contar da data da emissão da notificação;
- b. Prestar, direta ou indiretamente (através do seu Representante Legal) as informações necessárias sobre si;
 - c. Entregar na CERCIOEIRAS, atempadamente, todos os documentos que lhe sejam solicitados para efeitos de constituição do processo individual e cálculo das Comparticipações Familiares, bem como as prescrições e documentos médicos de suporte dos cuidados de saúde, quando exigidos;
 - d. Respeitar os termos do contrato celebrado com a CERCIOEIRAS;
 - e. Respeitar os Colaboradores e Voluntários da CERCIOEIRAS no desempenho das suas funções e atividades;
 - f. Informar a CERCIOEIRAS acerca de alterações de domicílio e de contactos;
 - g. Cuidar zelosamente do património da CERCIOEIRAS, incluindo não apenas os bens individualmente disponibilizados, mas também o património e os espaços da CERCIOEIRAS.

ARTIGO 22º – DIREITOS DOS COLABORADORES

1. Constituem Direitos do Colaborador:
 - a. Ser tratado com dignidade, igualdade e ver respeitada a sua integridade física e emocional;
 - b. Ser respeitado nos seus direitos de cidadania;
 - c. Ser protegido de toda e qualquer forma de assédio;
 - d. Ser respeitado nas suas opções ideológicas e religiosas, desde que não ponham em causa o normal funcionamento da CERCIOEIRAS;
 - e. Ser respeitado na sua autonomia técnica sempre que o exercício da sua atividade esteja ao abrigo de regulamentação profissional específica;
 - f. Usufruir de ações de formação adequadas à sua atualização na função que desempenha.
 - g. Aceder às melhores práticas de prevenção de riscos e de doenças profissionais, através de sistemas de saúde e de segurança no trabalho;
 - h. Ser atempadamente informado sobre alterações ao funcionamento da CERCIOEIRAS que interfiram diretamente no exercício e no desempenho da sua função;
 - i. Participar e contribuir para o eficaz funcionamento da CERCIOEIRAS, através de propostas de melhorias e de sugestões;



REGULAMENTO INTERNO GERAL

C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

- j. Ser avaliado no seu desempenho.

ARTIGO 23º – DEVERES DOS COLABORADORES

1. Constituem Deveres do Colaborador:
 - a. Respeitar as opções ideológicas e religiosas dos Clientes (e seus Representantes Legais), bem como os seus usos e costumes, desde que não ponham em causa o normal funcionamento da CERCIOEIRAS;
 - b. Manter absoluto sigilo sobre os dados constituídos nos processos dos Clientes, domicílios, hábitos e práticas familiares ou particulares;
 - c. Respeitar e fazer respeitar os direitos dos Clientes (e seus Representantes Legais);
 - d. Respeitar, cumprir e fazer cumprir as disposições legais e regulamentos em vigor;
 - e. Respeitar a ética profissional nas relações com os seus pares e outros representantes de partes interessadas;
 - f. Respeitar, escrupulosamente, o património da CERCIOEIRAS e dos seus Clientes.
 - g. Respeitar e fazer respeitar o trabalho desenvolvido por colegas ou outros Colaboradores;
 - h. Respeitar, cumprir e fazer cumprir as regras de funcionamento dos espaços e equipamentos da CERCIOEIRAS, designadamente quanto à manutenção e limpeza;
 - i. Usar com rigor e limpeza o fardamento definido pela CERCIOEIRAS para o exercício das suas funções (quando aplicável) e cumprir as regras de conservação;
 - j. Cumprir os procedimentos de segurança e alertar para ocorrências que detete;
 - k. Relatar, em Registo de Ocorrência, todas as situações que lhe pareçam anormais e/ou dignas de registo para posterior intervenção da hierarquia;
 - l. Promover o trabalho em equipa;
 - m. Frequentar as ações de formação e de sensibilização para as quais seja convocado;
 - n. Comparecer nas Reuniões Gerais de Colaboradores, consultas e exames de Medicina no Trabalho.

ARTIGO 24º – DIREITOS DOS VOLUNTÁRIOS

1. O exercício do voluntariado na CERCIOEIRAS rege-se pelo disposto na Lei do Voluntariado e demais legislação aplicável.
2. Constituem Direitos do Voluntário:



REGULAMENTO INTERNO GERAL

C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

- a. Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho voluntário;
 - b. Ser reconhecido pelo trabalho desenvolvido, designadamente através de declaração ou certificação da sua colaboração;
 - c. Receber apoio e acompanhamento no desempenho do seu trabalho;
 - d. Exercer o trabalho voluntário em condições adequadas de saúde, higiene e segurança;
 - e. Acordar com a CERCIOEIRAS um programa de voluntariado escrito, que regule as respetivas relações, definindo o conteúdo, natureza, duração e condições da atividade voluntária;
 - f. Beneficiar de uma refeição gratuita nas instalações da CERCIOEIRAS sempre que o período de voluntariado abranja o horário de almoço ou jantar, sem que tal benefício assuma natureza remuneratória.
3. O exercício do voluntariado não gera qualquer vínculo laboral nem confere a qualidade de trabalhador da CERCIOEIRAS.

ARTIGO 25º – DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

1. Constituem Deveres do Voluntário:
 - a. Respeitar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
 - b. Observar as normas que regulam o funcionamento da entidade a que presta colaboração e dos respetivos programas ou projetos;
 - c. Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
 - d. Participar nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento do trabalho voluntário;
 - e. Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
 - f. Colaborar com os profissionais da Organização, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
 - g. Não assumir o papel de representante da Organização sem o conhecimento e prévia autorização desta;
 - h. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com a Organização.



REGULAMENTO INTERNO GERAL

C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

ARTIGO 26º – DIREITOS E DEVERES DOS COOPERADORES

As disposições relativas aos direitos e deveres dos Cooperadores, previstas nesta secção, encontram-se definidas e regulamentadas nos Estatutos da Cooperativa.

CAPÍTULO VI – Disposições Finais

ARTIGO 27º – DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO

1. O presente Regulamento está disponível, para consulta, afixado na Secretaria na sede da CERCIOEIRAS e em www.cercioeiras.pt.
2. Encontram-se afixados, nas instalações da sede, os documentos que viabilizam a existência e o funcionamento legal da CERCIOEIRAS, nomeadamente:
 - a. Cópia do alvará de licenciamento;
 - b. Missão, Visão e Valores da Organização;
 - c. Identificação da Direção-Geral;
 - d. Identificação das Direções Técnicas e Coordenações das Respostas Sociais e Serviços;
 - e. Política da Qualidade;
 - f. Regulamento Interno Geral;
 - g. Regulamentos Específicos das Respostas Sociais e Serviços;
 - h. Divulgação da existência do Livro de Reclamações;
 - i. Publicitação dos apoios financeiros do Instituto de Segurança Social, I.P.;
 - j. Mapa dos Colaboradores, respetivos horários e mapa de férias;
 - k. Horário de funcionamento;
 - l. Ementa semanal.

ARTIGO 28º – DIREITO À RECLAMAÇÃO E À SUGESTÃO/ELOGIO

1. Todas as Partes Interessadas têm o direito de reclamar sobre qualquer situação que as afete diretamente. Podem fazê-lo informalmente, apresentando reclamação verbal ou via e-mail para qualidade@cercioeiras.pt, ou formalmente, através de impresso do Procedimento Interno de Tratamento de Reclamações ou via Livro de Reclamações. Em conformidade com a legislação aplicável, encontra-se afixado em local visível a existência do Livro de Reclamações, que deverá ser



REGULAMENTO INTERNO GERAL

C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de
Cooperadores

solicitado na Secretaria na sede da CERCIOEIRAS sempre que desejado, ou na Unidade Residencial fora do horário de funcionamento da primeira.

2. O mesmo direito se lhes assiste no que respeita à apresentação de sugestões ou elogios, podendo utilizar para tal o Formulário de Sugestão ou o envio por e-mail para qualidade@cercioeiras.pt.

ARTIGO 29º – AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO

1. Anualmente, os Clientes, Colaboradores, Voluntários e Parceiros são convidados a avaliar o seu grau de satisfação com a prestação do serviço, através do preenchimento de um questionário;
2. O preenchimento deste questionário é anónimo;
3. A devolução deste questionário preenchido é feita através de um envelope selado (fornecido pela CERCIOEIRAS) ou através de resposta a questionário *online* enviado por e-mail.
4. Todos os avaliadores identificados na alínea n.º 1 deste artigo têm o direito a ter conhecimento dos resultados da avaliação do grau de satisfação.

ARTIGO 30º – RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE

A CERCIOEIRAS respeita as parcerias estabelecidas com as entidades envolvidas nos diversos processos, nomeadamente Instituto da Segurança Social, I.P., Ministério da Educação, Ciência e Inovação, Ministério da Saúde, Autarquias, Serviços Locais de Saúde e de Educação, outras Organizações Não-Governamentais, Entidades Patrocinadoras e outras entidades que acrescentam valor às intervenções da CERCIOEIRAS.

ARTIGO 31º – CASOS OMISSOS E DISPOSIÇÕES COMUNS

Qualquer caso omissos neste Regulamento será resolvido conjuntamente pelo Conselho de Administração e pela Direção-Geral da CERCIOEIRAS, em conformidade com a legislação em vigor.

ARTIGO 32º – ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento entra em vigor no prazo de 30 dias consecutivos após a sua aprovação pela Assembleia Geral de Cooperadores da CERCIOEIRAS.



REGULAMENTO INTERNO GERAL

C08 – GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO

DATA

27/03/2026

APROVAÇÃO

Assembleia Geral de Cooperadores

Anexo I – Organograma da CERCIOEIRAS

